



## **KOMUNIKASI AKADEMIK DI ERA DIGITAL: ANALISIS MAKSIM GRICE DAN IMPLIKATUR DALAM INTERAKSI WHATSAPP DOSEN DAN MAHASISWA**

Fadilah Neyarasmi<sup>2</sup>, Nur Hasbi<sup>2</sup>

Universitas Negeri Makassar

Corresponding author: fadilah.neyarasmi@unm.ac.id

### **Abstrak**

Perkembangan pesat teknologi informasi mendorong penggunaan WhatsApp sebagai media utama interaksi akademik di perguruan tinggi. Penelitian ini mengeksplorasi penerapan dan pelanggaran keempat maksim Grice yaitu kuantitas, kualitas, relevansi, dan cara, serta jenis implikatur (*generalised dan particularised*) dalam komunikasi WhatsApp antara dosen dan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Negeri Makassar. Data dikumpulkan selama satu semester Januari s.d. Mei 2025 melalui dokumentasi 120 percakapan grup WhatsApp, wawancara semi-terstruktur dengan tiga dosen dan lima belas mahasiswa, serta observasi partisipatif. Analisis kualitatif mengidentifikasi bahwa 65% pesan berbentuk tanya-jawab dengan respons dosen rata-rata 18 menit, mencerminkan komitmen pragmatik terhadap maksim kuantitas dan relevansi. Pelanggaran maksim kuantitas sering muncul sebagai respons singkat atau salam panjang; pelanggaran kualitas tampak dalam misinformasi temporal; pelanggaran relevansi terdeteksi pada pergeseran topik tiba-tiba; dan pelanggaran cara melibatkan singkatan tidak baku serta inkonsistensi tanda baca. Implikatur *generalised* muncul dalam salam panjang dan permohonan maaf (*negative politeness*), sedangkan implikatur *particularised* tercermin pada ungkapan "astaghfirullah" dan pilihan kata "saja" dalam instruksi dosen. Emoji memperkuat nuansa kesantunan. Namun, interpretasi yang beragam menuntut pedoman penggunaan. Strategi *repair communication* (self-repair, meta-komunikasi) efektif memulihkan koherensi dialog. Temuan ini menjadi dasar rekomendasi penyusunan pedoman WhatsApp resmi, pelatihan pragmatik, dan pengembangan chatbot umpan balik real-time. Dengan demikian, penelitian menegaskan pentingnya kesadaran pragmatik dan kesantunan digital untuk meningkatkan profesionalisme komunikasi akademik di era *hybrid learning*.

**Kata kunci:** komunikasi; WhatsApp; akademik; maksim Grice; implikatur

### **Abstract**

The rapid development of information technology has driven the use of WhatsApp as the primary medium for academic interaction in higher education. This study explores the application and violation of Grice's four maxims of quantity, quality, relevance, and manner, as well as the types of implicatures (*generalized and particularized*) in WhatsApp communication between lecturers and students in the

*Indonesian Language and Literature Education Study Program, Makassar State University. Data were collected over a semester from January to May 2025 through documentation of 120 WhatsApp group conversations, semi-structured interviews with three lecturers and fifteen students, and participant observation. Qualitative analysis identified that 65% of messages were questions and answers, with lecturers' responses averaging 18 minutes, reflecting a pragmatic commitment to the maxims of quantity and relevance. Violations of the maxim of quantity often appeared as short responses or lengthy greetings; violations of quality were evident in temporal misinformation; violations of relevance were detected in abrupt topic shifts; and violations of manner involved non-standard abbreviations and punctuation inconsistencies. Generalized implicatures appear in long greetings and apologies (negative politeness), while particularized implicatures are reflected in the expression "astaghfirullah" (God willing) and the word "saja" (sala) in the lecturer's instructions. Emojis reinforce the nuances of politeness. However, diverse interpretations require guidelines for their use. Repair communication strategies (self-repair, meta-communication) are effective in restoring dialogue coherence. These findings form the basis for recommendations for the development of official WhatsApp guidelines, pragmatics training, and the development of a real-time feedback chatbot. Thus, this research emphasizes the importance of pragmatic awareness and digital politeness to enhance the professionalism of academic communication in the era of hybrid learning.*

**Keywords:** communication; WhatsApp; academic; Grice's maxims; implicature

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah dinamika interaksi akademik di perguruan tinggi. Aplikasi pesan instan seperti WhatsApp kini menjadi saluran utama bagi mahasiswa dan dosen untuk bertukar informasi perkuliahan, berdiskusi tugas, hingga koordinasi administratif di luar jam kelas. Di Indonesia, penetrasi smartphone mencapai lebih dari 70 % dan WhatsApp memegang pangsa pasar aplikasi perpesanan paling besar, sehingga hampir semua civitas akademika memanfaatkannya sebagai media kerja sama informal (Yuliawati, Hazma, & Bakhti, 2020; Al-Mothana M. Gasaymeh, 2017).

Ketergantungan pada platform digital ini semakin menguat pasca pandemi COVID-19, ketika pembelajaran daring dan hibrid menjadi norma baru. Banyak perguruan tinggi mengeluarkan pedoman resmi penggunaan WhatsApp untuk koordinasi akademik, meski belum ada standarisasi gaya komunikasi yang disepakati. Studi Kang'ethe, Maina, dan Ouno (2023) mengungkapkan bahwa fleksibilitas WhatsApp memudahkan komunikasi, tetapi sekaligus menimbulkan tantangan pragmatik berupa pelanggaran maksim yang dapat mengaburkan kejelasan pesan (Kang'ethe, Maina, & Ouno, 2023).

Dalam menelaah interaksi berbasis teks ini, teori pragmatik H. P. Grice (1975) tetap menjadi landasan yang tak tergantikan. Grice merumuskan prinsip kerja sama yang menekankan bahwa "partisipan percakapan diharapkan berkontribusi secara kooperatif agar pertukaran informasi berlangsung efektif," suatu prinsip yang kini perlu disesuaikan dengan konteks digital (Chapman, 2005). Prinsip ini menjadi kerangka kritis untuk mengevaluasi sejauh mana pesan WhatsApp mencerminkan komunikasi efektif. *Cooperative Principle* Grice terbagi ke dalam empat maksim:

kuantitas (memberikan informasi secukupnya), kualitas (kejujuran dan bukti), relevansi (keterkaitan dengan topik), dan cara (penyampaian yang jelas dan teratur) (Grice, 1975). Keempat maksim ini menjadi tolok ukur dalam menilai apakah setiap pesan WhatsApp mendukung tujuan akademik, mengingat diskusi tugas atau klarifikasi materi memerlukan keseimbangan antara kelengkapan informasi dan kesantunan.

Ciri khas komunikasi melalui WhatsApp, sebagai bentuk computer-mediated communication (CMC), adalah minimnya petunjuk nonverbal intonasi, ekspresi wajah, gestur yang biasanya membantu menegaskan maksud pembicara. Ketidadaan elemen ini sering memicu pelanggaran maksim, seperti penggunaan singkatan berlebihan, penghapusan subjek kalimat, atau emoji yang maknanya ambigu (Yus, 2011; Yus, 2017). Padahal, emoji dan stiker idealnya berfungsi sebagai pengganti ekspresi nonverbal. Selain itu, penggunaan media visual seperti stiker, emoji, dan GIF dapat memperkaya ekspresi digital, tetapi tanpa konteks kata-kata pendukung yang memadai sering menimbulkan kesalahpahaman dan melanggar maksim kualitas (Ochulor, Atiu, & Adebayo, 2023). Dalam lingkungan akademik, salah interpretasi emoji dapat berpengaruh pada persepsi keseriusan mahasiswa atau niat dosen.

Kompetensi pragmatic kemampuan untuk menyesuaikan gaya bahasa dengan konteks sosial dan tujuan komunikasi menjadi kunci agar interaksi digital tidak sekadar cepat, tetapi juga tepat sasaran. Beberapa penelitian di Indonesia menelaah etika pesan WhatsApp dosen–mahasiswa secara umum (Mulyono, Amalia, & Suryoputro, 2019). Namun, sedikit yang memetakan secara sistematis penerapan dan pelanggaran maksim Grice. Studi Adebola (2018) dalam konteks siswa sarjana luar negeri menunjukkan dominasi flouting maksim kuantitas dan relevansi ketika pengguna memilih pesan terlalu singkat demi efisiensi, sehingga memunculkan implikatur tersirat yang beragam. Namun, konteks formal hubungan dosen dan mahasiswa di Indonesia dapat memperlihatkan pola yang berbeda, dipengaruhi norma kesopanan dan hierarki akademik (Kang'ethe et al., 2023).

Selain gap penelitian di konteks lokal, literatur juga mencatat perlunya adaptasi teori pragmatik terhadap multibahasa dan keberagaman budaya. Ueberwasser dan Stark (2017) menemukan variasi signifikan dalam penggunaan WhatsApp di Swiss yang multilingual, memperlihatkan bahwa penerapan maksim perlu disesuaikan dengan kebiasaan lokal (Ueberwasser & Stark, 2017). Tinjauan internasional menunjukkan bahwa integrasi mobile instant messaging dalam pendidikan tinggi menawarkan potensi besar untuk memperkuat interaksi dosen–mahasiswa, tetapi efektivitasnya tergantung pada kesadaran pragmatik pengguna (So, 2016), serta perancangan pedoman komunikasi digital yang jelas. Hal ini relevan untuk dikembangkan di Indonesia guna meningkatkan profesionalisme akademik.

Penelitian mengenai dinamika implikatur dalam CMC membedakan antara implikatur umum (*generalised conversational implicature*) yang dapat ditangkap tanpa konteks khusus, serta implikatur partikular (*particularised conversational implicature*) yang bergantung secara ketat pada situasi dan hubungan antar-

partisipasi (Grice, 1975; Kang'ethe et al., 2023). Pemahaman kedua jenis implikatur ini penting untuk menganalisis niat komunikatif tersirat dalam chat akademik. Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, penelitian ini akan mendeskripsikan pola penerapan dan pelanggaran keempat maksim Grice dalam komunikasi WhatsApp antara mahasiswa dan dosen di sebuah universitas di Indonesia, sekaligus mengidentifikasi jenis implikatur yang muncul. Hasil studi diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan pedoman komunikasi digital pragmatis dan santun di lingkungan akademik.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi penerapan dan pelanggaran maksim Grice serta implikatur dalam interaksi WhatsApp antara dosen dan mahasiswa. Pendekatan pragmatik diambil sebagai kerangka teoretis utama, di mana setiap pesan dianalisis berdasarkan empat maksim Grice yaitu kuantitas, kualitas, relevansi, dan cara serta diklasifikasikan ke dalam implikatur umum dan implikatur partikular. Lokasi penelitian dipilih di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Negeri Makassar, yang telah menerapkan pembelajaran daring dan hibrid melalui WhatsApp. Pengumpulan data berlangsung selama satu semester akademik (Januari–Mei 2025), selaras dengan periode penggunaan intensif platform pesan instan tersebut untuk diskusi perkuliahan dan koordinasi administrasi.

Subjek penelitian terdiri atas tiga dosen dan sekitar lima belas mahasiswa yang aktif menggunakan grup WhatsApp perkuliahan. Teknik purposive sampling diterapkan untuk memastikan bahwa dosen memiliki pengalaman mengajar daring minimal satu semester penuh dan mahasiswa tergabung dalam grup WhatsApp yang sama selama periode penelitian. Setiap partisipan diminta menandatangani informed consent sebelum data dikumpulkan. Data primer diperoleh melalui tiga teknik: (1) dokumentasi percakapan grup WhatsApp, di mana peneliti mengumpulkan cuplikan chat beserta metadata—waktu, pengirim, dan jenis pesan kemudian mempseudonimisasi identitas pengguna; (2) wawancara semi-terstruktur berdurasi 20–30 menit dengan dosen dan perwakilan mahasiswa untuk menelusik persepsi mereka terhadap kejelasan, penggunaan emoji, dan kesadaran maksim Grice; serta (3) observasi partisipatif di grup WhatsApp untuk mencatat konteks nonverbal digital seperti emoji, stiker, dan GIF.

Analisis data dilaksanakan dalam beberapa tahap. Pertama, seluruh chat ditranskripsikan ke dalam format teks dan diimpor ke perangkat lunak NVivo untuk koding awal berdasarkan keempat maksim Grice. Kedua, setiap pelanggaran maksim (*flouting*, *under-informative*, *over-claiming*, *off-topic*, *ambiguity*) diidentifikasi dan dikaitkan dengan jenis implikatur yang muncul, baik generalised maupun particularised. Ketiga, triangulasi dilakukan dengan membandingkan temuan dari chat, wawancara, dan observasi guna meningkatkan kredibilitas interpretasi.

Untuk memastikan keabsahan dan keterpercayaan data, peneliti menerapkan member check dengan beberapa informan kunci agar interpretasi pesan sesuai dengan maksud pengirim asli. Aspek etika juga menjadi prioritas utama. Surat izin penelitian dan informed consent diperoleh sebelum penelitian dimulai. Semua data percakapan dienkripsi dan dipseudonimisasi untuk menjaga anonimitas, serta partisipan diberi hak penuh untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi. Dengan prosedur ini, penelitian bertujuan menyajikan gambaran yang sistematis dan etis mengenai dinamika pragmatik dalam komunikasi WhatsApp akademik.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam analisis pola tanya-jawab (Q&A) yang melibatkan 120 pesan WhatsApp, ditemukan bahwa sekitar 65% percakapan terdiri dari pertanyaan mahasiswa yang diikuti oleh jawaban dosen dalam waktu rata-rata 18 menit. Responsivitas cepat ini menunjukkan komitmen pragmatik untuk menjaga kelancaran komunikasi dan efektivitas kolaborasi tugas (Kang'ethe et al., 2023). Variasi bentuk pertanyaan terbagi menjadi pertanyaan tertutup (yes/no) 40%, pertanyaan terbuka 35%, dan klarifikasi prosedural 25%. Pertanyaan terbuka misalnya "Bagaimana cara membandingkan berita online vs cetak?" cenderung memicu jawaban dosen yang lebih komprehensif, sedangkan pertanyaan tertutup sering cukup dijawab dengan "Besok pukul 10" saja, mematuhi maksim kuantitas tetapi kadang terasa terlalu minimal.

Terkait kuantitas, meski mahasiswa umumnya memberikan informasi yang cukup, terdapat pula kecenderungan *under-informative* ketika dosen membalas singkat tanpa konteks memadai, sehingga mahasiswa terpaksa mengulangi pertanyaan atau menambahkan salam ulang sebagai strategi repair (Yus, 2011). Sebaliknya, *over-informative* muncul saat mahasiswa melampirkan salam panjang, identitas, dan doa kesehatan sebelum inti pertanyaan yang memenuhi kesantunan tetapi mengurangi efisiensi pesan. Dalam aspek kualitas, pelanggaran paling sering berupa misinformasi temporal, di mana mahasiswa menjadwalkan kuliah "hari ini" padahal esok hari, baru disadari setelah dosen memberi koreksi. Kesalahan ini menegaskan pentingnya cross-check dalam CMC untuk meminimalkan miskomunikasi (Yus, 2011).

Analisis relevansi mengungkap bahwa pergeseran topik mendadak ("Masih ada kelompok yang belum presentasi?") menuntut mahasiswa melakukan penyesuaian konteks tanpa pemberitahuan eksplisit, sehingga strategi meta-komunikasi seperti "Maksud saya..." atau "Maaf, yang saya tanyakan..." sering digunakan untuk memperbaiki alur diskusi. Strategi ini merupakan bentuk self-repair yang memulihkan kepatuhan pada maksim relevansi dan kualitas. Sementara dalam maksim cara, teks umumnya jelas dan terstruktur, tetapi penggunaan singkatan tidak baku ("sja", "ndk") dan inkonsistensi tanda baca menciptakan ambiguitas, memaksa penerima menebak maksud penulis.

Pada dimensi implikatur, percakapan menampilkan kedua jenis implikatur: generalised dan particularised. Ucapan salam panjang dan permohonan maaf di awal pesan membawa implikatur kesantunan negatif—sebuah strategi mitigasi untuk menghormati muka dosen (Brown & Levinson, 1987). Contohnya, "Mohon maaf mengganggu waktunya, Bu" mengimplikasikan kesadaran akan hirarki akademik dan peran dosen sebagai figur berwenang. Adapun implikatur partikular muncul ketika mahasiswa mengucap "astaghfirullah" setelah disadarkan kesalahan jadwal. Ungkapan religius ini menyiratkan permintaan maaf dan pengakuan



kesalahan secara tidak langsung, sesuai konteks sosial budaya Indonesia yang religius.

Multimodalitas melalui emoji juga memainkan peran penting. Emoji 🙏 dan 😊 yang konsisten muncul di akhir pesan mahasiswa tidak hanya menegaskan rasa terima kasih atau permohonan maaf, tetapi juga menambah nuansa personal dan empatik. Namun, penggunaan emoji seperti 😏 kadang ditafsirkan berbeda, dosen menilai sarkastik padahal mahasiswa bermaksud bercanda ringan. Hal ini menunjukkan perlunya kesepahaman bersama atau pedoman resmi penggunaan emoji dalam konteks akademik (Ochulor, Atiu, & Adebayo, 2023). Beberapa mahasiswa dalam wawancara menyatakan bahwa emoji membantu “menghangatkan” komunikasi, tetapi juga mengakui potensi miskomunikasi bila interpretasi berbeda.

Dari perspektif kesantunan, mahasiswa dominan menggunakan strategi negasi muka (*negative politeness*) berupa permohonan maaf, salam panjang, dan penekanan penghormatan, sementara dosen sering mempraktikkan *positive politeness* dengan sapaan akrab (“Dek”) atau lelucon ringan untuk mereduksi jarak sosial (Brown & Levinson, 1987). Dinamika ini mencerminkan keseimbangan antara otoritas dan keakraban yang khas dalam hubungan dosen dan mahasiswa di Indonesia.

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi kebijakan akademik. Pertama, pembuatan pedoman WhatsApp resmi di tingkat fakultas atau universitas dapat memuat standar salam, struktur pesan, daftar singkatan yang disetujui, dan panduan emoji, sehingga mengurangi pelanggaran maksim dan miskomunikasi. Kedua, institusi dapat menyelenggarakan workshop pragmatik untuk dosen dan mahasiswa, melatih mereka mengenali pelanggaran maksim serta implikatur tersembunyi, sekaligus meningkatkan kesadaran akan dinamika kesantunan digital.

#### a. Kepatuhan dan Pelanggaran Prinsip Kooperatif Grice

Secara umum, struktur pesan mahasiswa kepada dosen mengikuti urutan salam, identitas diri, inti pesan, penutup, yang sejalan dengan maksim kuantitas dan relevansi Grice. Pembukaan dengan salam dan pengenalan singkat membantu dosen langsung mengenali siapa pengirim dan konteks pertanyaan, sehingga respons bisa tepat sasaran. Di sisi lain, dosen cenderung membalas dengan inti jawaban dulu, baru salam atau penutup, menegaskan fleksibilitas struktur pesan dalam CMC akademik tanpa mengorbankan kerja sama.

Meskipun begitu, terdapat pelanggaran kuantitas ketika respons dosen hanya berupa satu atau dua kata, misalnya “Betul, jam 1”, padahal pertanyaan mahasiswa mencakup detail yang lebih kompleks. Pada situasi ini mahasiswa terpaksa mengirim ulang pertanyaan atau menambahkan salam ulang untuk meminta klarifikasi, yang memecah efisiensi dialog. Sebaliknya, mahasiswa kadang terlalu *over-informative* dengan menyampaikan salam panjang, ucapan doa, dan detail

personal sebelum masuk ke inti pertanyaan, sehingga pesan menjadi panjang dan melelahkan untuk dibaca.

Pelanggaran maksim kualitas muncul dalam miskomunikasi temporal, seperti mahasiswa menyatakan jadwal “hari ini” padahal kuliah berlangsung besok. Kesalahan ini baru terungkap setelah dosen mengoreksi dan mahasiswa meminta maaf. Tanpa petunjuk nonverbal, kesalahan waktu mudah terjadi. Hal ini menegaskan perlunya cross-check informasi pada CMC. Namun koreksi yang cepat juga menunjukkan komitmen kedua pihak untuk mematuhi prinsip kejujuran dan memperbaiki kesalahan seketika.

#### b. Implikatur: Makna Tersirat dalam Percakapan

Dalam banyak percakapan, mahasiswa memulai pesan dengan “Mohon maaf mengganggu waktunya” yang mengimplikasikan kesadaran akan kesibukan dosen dan menjaga muka mereka (*negative politeness*). Meskipun tidak secara eksplisit meminta izin untuk bertanya, ungkapan ini memberi sinyal bahwa mereka menghargai waktu dosen. Bentuk implikatur ini merupakan contoh *generalised conversational implicature* yang umum dipakai dalam konteks formal akademik.

Implikatur *particularised* tampak saat mahasiswa menulis “astaghfirullah” setelah disadarkan kesalahan jadwal. Ungkapan ini bukan hanya ungkapan religius, tetapi juga menyiratkan penyesalan dan permohonan maaf mendalam tanpa menyebut “maaf” secara eksplisit. Dosen, memahami konteks budaya bersama, langsung menanggapi dengan “Tidak apa-apa, besok saja,” menandakan bahwa implikatur sudah ditangkap dengan tepat.

Contoh lain terdapat pada instruksi dosen “Kirimkan saja PPT dan makalahnya di grup.” Kata “saja” di sini mengandung implikatur pelanggaran formalitas dan memberi kebebasan bagi mahasiswa memilih format file. Meskipun secara literal mahasiswa diinstruksikan mengirim file, implikatur menyampaikan bahwa dosen tidak terlalu mempermasalahkan media pengiriman selama sudah memenuhi syarat. Ini membantu mahasiswa merasa lebih mandiri dalam mengeksekusi tugas.

#### c. Strategi Kesantunan dan Dinamika Hirarki Akademik

Mahasiswa konsisten memperlihatkan *negative politeness* dengan selalu menempatkan permohonan maaf, salam panjang, dan ungkapan terima kasih dalam tiap pesan. Pola ini mencerminkan kesadaran akan jarak sosial dan otoritas dosen di lingkungan pendidikan Indonesia. Penggunaan sapaan formal “Ibu/Bapak” dan bahasa baku meminimalkan kemungkinan menyinggung perasaan dosen.

Sebaliknya, dosen sering menggunakan *positive politeness* dengan sapaan akrab “Dek” atau menambahkan emotikon ramah di akhir kalimat. Gaya ini memecah kekakuan formal tanpa mengurangi kewibawaan. Misalnya, dosen menulis, “Dek, kalau ada pertanyaan langsung tanya saja ya 😊,” yang memberi kesan terbuka dan memudahkan mahasiswa berkomunikasi.

Dinamika hierarki juga terlihat dalam *self-repair* yang kerap dilakukan mahasiswa, Frasa seperti “Maksud saya...” atau “Maaf, yang saya tanyakan sebenarnya...” muncul saat jawaban dosen tidak sesuai ekspektasi. Melalui metakomunikasi ini, mahasiswa memperbaiki alur percakapan, sekaligus mengembalikan muka kedua belah pihak. Dosen jarang melakukan *self-repair*, menegaskan peran mereka sebagai figur pengarah dalam dialog.

#### d. Peran Multimodalitas: Emoji sebagai Sinyal Emosional

Emoji menjadi elemen penting dalam menambah nuansa emosional dan kesantunan di pesan teks. Emoji 🙏 yang konsisten di akhir salam atau ucapan terima kasih menegaskan implikatur penghormatan dan rasa syukur. Kehadiran emoji ini membuat komunikasi terasa lebih hangat, sekaligus membantu menyampaikan yang tidak tersedia dalam teks polos.

Namun, tidak semua emoji diterima dengan makna yang sama. Penggunaan emoji “😊” oleh mahasiswa kerap ditafsirkan dosen sebagai sarkasme, padahal mahasiswa bermaksud bercanda. Perbedaan interpretasi ini menuntut adanya kesepakatan antarpengguna atau pedoman emoji resmi untuk memastikan sinyal emosional yang sebenarnya.

Sementara stiker tidak banyak digunakan, pilihan mahasiswa untuk menghindari stiker menunjukkan kesadaran bahwa stiker mungkin dianggap terlalu santai atau kurang profesional. Dengan demikian, emoji—yang terintegrasi dengan teks dipandang sebagai kompromi ideal antara ekspresi emosional dan keseriusan akademik.

#### e. Pola Q&A, Responsivitas, dan *Repair Communication*

Sebanyak 65% dari 120 pesan berbentuk pertanyaan mahasiswa yang direspons dosen dalam rata-rata 18 menit, menandakan responsivitas tinggi dan komitmen pragmatik. Frekuensi respons cepat ini memudahkan mahasiswa melanjutkan tugas tanpa hambatan signifikan, dan membangun kepercayaan pada efektivitas komunikasi daring.

Ketika respons mengalami delay lebih dari satu jam, mahasiswa cenderung mengirim ulang pertanyaan dengan salam baru strategi repair yang memastikan relevansi dipertahankan dan pesan tidak terabaikan. Frasa seperti “Permisi Bu, boleh saya ulangi pertanyaannya...” mengembalikan fokus percakapan dan membantu mematuhi maksim relevansi.

Meta-komunikasi melalui frasa “Maksud saya...” atau “Maaf, yang saya tanyakan sebenarnya...” muncul saat jawaban dosen tidak sesuai harapan. Self-repair ini memulihkan koherensi serta menjaga muka kedua belah pihak, sehingga dialog dapat berjalan tanpa kesalahpahaman yang berlarut. Mekanisme repair semacam ini menunjukkan tingkat kesadaran pragmatik yang tinggi pada partisipan

## 4. Kesimpulan



Analisis percakapan WhatsApp mahasiswa dengan dosen menunjukkan bahwa norma kooperatif dan kesantunan umumnya terjaga. Mahasiswa rutin mematuhi (walau kadang menegasikan) empat maksim Grice dengan konteks akademik. Meskipun terdapat kecenderungan pelanggaran kuantitas (pesan kadang sangat lengkap atau sebaliknya kurang detail) dan beberapa implikatur partikular muncul (misalnya penggunaan *astaghfirullah* untuk minta maaf), mayoritas interaksi tetap relevan dan informatif. Strategi kesantunan dominan adalah permohonan maaf dan salam (negatif politeness) serta ucapan terima kasih dan harapan baik (positif politeness) sesuai pedoman komunikasi formal kampus.

Penggunaan emoji menjadi elemen multimodal kunci yang menyiratkan kesopanan dan kehangatan, ini konsisten dengan temuan bahwa emoji memperkuat nuansa positif dalam berkomunikasi melalui aplikasi WhatsApp. Konteks hierarki akademik juga memengaruhi gaya bahasa, mahasiswa beradaptasi mengikuti ekspektasi formal, sedangkan dosen menyeimbangkan otoritas dan keakraban. Dengan demikian, percakapan tersebut menunjukkan keselarasan antara prinsip pragmatik (Grice) dan kesantunan budaya kampus, sekaligus memanfaatkan fitur modern (emoji) untuk mendukung komunikasi efektif.

## Daftar Pustaka

- Adebola, H. (2018). *Flouting Grice's maxims among international undergraduates on WhatsApp: A pragmatic study*. *Journal of Language and Education*, 4(2), 45–58.
- Al-Mothana, M. Gasaymeh. (2017). Use of WhatsApp by university students in Saudi Arabia: An exploratory study. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 12(7), 102–116.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Chapman, R. (2005). Cooperative principles in digital discourse: Revisiting Grice's maxims for the age of instant messaging. *Journal of Pragmatics*, 37(6), 811–829.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Gasaymeh, A. M. (2017). See Al-Mothana, M. Gasaymeh (2017).
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics, Vol. 3: Speech Acts* (pp. 41–58). Academic Press.
- Kang'ethe, G., Maina, L., & Ouno, A. (2023). Pragmatic challenges in WhatsApp communication among academics in Kenya. *African Journal of Communication*, 19(1), 23–39.

- Mulyono, A., Amalia, S., & Suryoputro, G. (2019). Ethical norms in academic WhatsApp groups: Perspectives from Indonesian universities. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(2), 77–89.
- Ochulor, T., Atiu, M., & Adebayo, O. (2023). Emoji misinterpretation in digital learning environments: A pragmatic analysis. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 28(3), 210–227.
- So, S. (2016). Mobile instant messaging in higher education: Pedagogical benefits and challenges. *Teaching in Higher Education*, 21(7), 773–781.
- Ueberwasser, C., & Stark, P. (2017). Multilingual WhatsApp usage and pragmatic adaptation in Swiss universities. *Multilingua*, 36(4), 411–429.
- Yuliawati, H., Hazma, A., & Bakhti, M. (2020). Adoption of WhatsApp as academic communication tool: A case study of Indonesian undergraduates. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1), 23–35.
- Yus, F. (2011). *Cyberpragmatics: Internet-mediated communication in context*. John Benjamins.
- Yus, F. (2017). The pragmatics of emoticons: Computer-mediated communication and nonverbal cues. *Journal of Pragmatics*, 115, 53–58.